

Beleidsnota Integriteitscode

Oktober 2009

1. Inleiding

Beter Wonen staat midden in de samenleving. We zijn er voor onze klanten, de huurders, en voelen voortdurend onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. En we willen dat op een betrokken wijze doen.

De medewerkers van Beter Wonen doen hun werk in intensieve wisselwerking met de maatschappelijke omgeving. Het is dan ook van groot belang dat onze klanten en onze stakeholders vertrouwen (kunnen) hebben in Beter Wonen als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van Beter Wonen bepalen. Dat is voor ons de reden om een aantal zaken vast te leggen in een Integriteitscode.

Deze Integriteitscode geldt voor iedereen die optreedt namens Beter Wonen. Dus niet alleen voor medewerkers, directie, Raad van Commissarissen, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Beter Wonen. Waar in dit document wordt gesproken van “de medewerker”, wordt dus tevens bedoeld op de “representant” van Beter Wonen.

Directie, bestuurder, management en commissarissen hebben een voortrekkersrol. Juist zij dienen openheid en transparantie te bevorderen. Dat betekent dat zij extra kritisch moeten kijken naar hun handelen. Intern, maar ook naar ‘de buitenwereld’.

In deze Integriteitscode willen wij een aantal belangen veilig stellen:

- het belang van onze klanten
- het belang van onze medewerkers
- het belang van Beter Wonen
- het belang van de samenleving.

Op sommige punten formuleren we de code in de vorm van concrete regels; op andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers/representanten hun handelen binnen de specifieke context goed interpreteren, beoordelen en afwegen. Niet om deze verantwoordelijkheid van ze over te nemen.

In zijn algemeenheid geldt, dat medewerkers van Beter Wonen zich voortdurend bewust moeten zijn, dat hun handelen het belang van Beter Wonen in het algemeen en dat van haar huurders in het bijzonder moet dienen. Dagelijkse beslissingen brengen risico's met zich mee, wees je daar bewust van. Het moet dan ook een basishouding zijn, dat elke vorm van belangenverstremgeling, oneigenlijke beïnvloeding, vriendjespolitiek of de schijn daarvan vermeden dient te worden. Neem beslissingen waarbij je integriteit in het gedrag kan komen in overleg of bijzijn van leidinggevende of collega. Dit bevordert de transparantie en de toetsbaarheid. In zaken waar sprake is van belangenverstremgeling of persoonlijke relaties, draag dan je taken over aan je leidinggevende of collega.

Deze Integriteitscode is een openbaar document. Wij willen op de inhoud te allen tijde aanspreekbaar zijn. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghebbenden kunnen de code inzien op de website van Beter Wonen: www.awsbeterwonen.nl. Leveranciers en bedrijven die in opdracht van ons werken informeren wij apart. Zij worden geacht van de inhoud van de code op de hoogte te zijn en weten dus aan welke afspraken en gedragsregels wij hen zullen houden.

Wij vinden het belangrijk dat alle betrokkenen zich aan deze code conformeren. Er is vastgelegd wat kan en niet kan, en wat mag en niet mag. Dit onder het motto:

**BIJ TWIJFEL NIET DOEN!
OPENHEID EN TRANSPARANTIE STAAN VOOROP!**

Tenslotte: deze Integriteitscode is niet in de eerste plaats bedoeld als wetboek met regels en sancties. We hopen vooral een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog. Schatten we de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties goed in? Maken we daarin dezelfde afwegingen? Praten we hier voldoende over met elkaar? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook nog eens integer overkomen? Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen "goed gedrag" en "fout gedrag" niet altijd helder aan te geven is en per situatie kan verschillen.

In het navolgende passeren een aantal thema's de revue die van belang zijn wanneer we het hebben over gedrag en integriteit.

2. Algemeen

De medewerkers van Beter Wonen worden geacht elke gedraging die afbreuk doet aan hun integriteit achterwege te laten. Dat betekent niet alleen dat zij handelen in de geest van deze Integriteitscode. Maar ook dat zij in staat zijn om van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden in te schatten en dat ze de situatie vermijden waarin de schijn zich tegen hen of tegen Beter Wonen zou kunnen keren.

We doen zaken met anderen op basis van eerlijkheid, vertrouwen en duidelijke afspraken. We houden ons woord. Als een afspraak toch op belemmeringen stuit, leggen wij dat uit. Totdat een nieuwe afspraak is gemaakt, blijft de oude in stand.

3. De omgang met interne en externe klanten

Beter Wonen wil betrokken, pro-actief, ondernemend, klantgericht, professioneel en warm zakelijk zijn. Dit vereist een correcte, dienstverlenende instelling van de medewerkers in de richting van onze klanten.

Klanten worden altijd met respect behandeld, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging. Wij zijn zorgvuldig en respectvol in ons taalgebruik en in ons gedrag. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter.

In werktijd, maar ook buiten werktijd spreken wij met respect over onze klanten. Wij zijn het visitekaartje van Beter Wonen. Discriminatie, pesten, agressie en seksisme vinden wij onacceptabel.

We gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met klantinformatie. De privacy van klanten wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen oneigenlijk gebruik gemaakt.

Medewerkers moeten zorgen dat informatie over Beter Wonen, deugdelijk wordt bewaard. Onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen. Ook zorgen we voor een zorgvuldig en correct gebruik van opgeslagen gegevens vanwege privacybescherming. Stand alone werkplekken dienen van een token te zijn voorzien.

Werk je in of om de woning van een huurder, gedraag je dan professioneel en als een goed huisvader. Rommel die noodzakelijkerwijze wordt veroorzaakt, ruim je op, ook als de werkzaamheden slechts tijdelijk worden onderbroken. Afval en restmaterialen worden op de juiste wijze afgevoerd. Eventuele schade aan eigendommen van derden wordt door de veroorzaker altijd gemeld aan de eigenaar en de direct leidinggevende. Als Beter Wonen zijn we in principe verantwoordelijk voor herstel of vergoeding van die schade aan de eigenaar, ongeacht of deze vervolgens door enigerlei verzekering wordt gedekt.

4. Scheiding werk/privé

Beter Wonen stelt veel belang bij een imago als integere organisatie. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden gaan wij uit van een duidelijke scheiding tussen werk en privé.

Dat betekent dat magazijnartikelen voor eigen gebruik alleen via de magazijnbeheerder gekocht kunnen worden. De aankoop vindt plaats tegen werkelijke kosten en tegen directe betaling.

De opdrachtverlening door Beter Wonen aan derden gebeurt zorgvuldig en transparant geformaliseerd in het aanbestedingsbeleid. In het bijzonder als het gaat om opdrachtverstrekking aan bedrijven waarin familieleden of bekenden werkzaam zijn in invloedrijke posities.

Het is niet toegestaan voor medewerkers om bedrijfsmatige activiteiten uit te oefenen voor eigen rekening of voor rekening van derden met behulp van eigendommen van Beter Wonen.

Het is niet geoorloofd dat medewerkers voor zich zelf of voor hun verwanten enige vorm van voordeel of voorrang regelen, waar het de dienstverlening van of namens Beter Wonen betreft. Dit geldt ook voor de woningtoewijzing of woningverkoop.

(Bestuurlijke) nevenfuncties (ook onbezoldigd) kunnen leiden tot tegenstrijdige belangen. Daarom dienen deze vooraf bij de directie gemeld te worden. Dat kan leiden tot het terugtrekken van de medewerker van Beter Wonen uit de (bestuurlijke) nevenfunctie.

Beter Wonen sponsort geen initiatieven van en door organisaties die het persoonlijke belang

van een medewerker voorop stellen in plaats van het belang van Beter Wonen. Evenmin als het de sponsoring betreft van een organisatie waarbinnen een medewerker op enigerlei wijze beslissingsbevoegdheid heeft over de bestemming van de sponsorgelden.

5. Relatiegeschenken

Medewerkers nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Op deze regel gelden slechts twee uitzonderingen.

Ten eerste als het giften of geschenken betreffen die aan Beter Wonen worden gedaan in het algemeen belang. Denk aan erfenissen en legaten, die toevloeien aan de algemene middelen van Beter Wonen, en aan geschenken die direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving in wijken, buurten, straten waar Beter Wonen bezit heeft of binnen Beter Wonen-complexen. Het MT besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en beslist over de keuze van de bestemming.

De tweede uitzondering betreft geschenken met een waarde onder de € 50,- en met een alledaags karakter (bos bloemen of een fles wijn). Het is echter verboden om deze zaken aan te nemen van een relatie waarmee op dat moment wordt gesproken of onderhandeld over opdrachtverlening. Maak altijd melding van ontvangen of aangeboden persoonlijke geschenken of giften bij je direct leidinggevende. Ook van geschenken die vallen onder de uitzonderingen. Valt het geschenk niet onder de uitzonderingen, dan moet het geweigerd of geretourneerd worden.

Geschenken die op het privé-adres worden bezorgd, worden te allen tijde geweigerd (of retour gezonden), ook als deze een waarde hebben van minder dan € 50,-. Maak van een dergelijk voorval altijd melding bij de directeur, ook als de waarde van het geschenk onder de € 50,- ligt. De directeur bericht dan de gever, dat schenkingen op privé-adressen in geen geval zijn toegestaan.

Het is geen probleem als een medewerker incidenteel een geschenk met een alledaags karakter, zoals een bos bloemen of een fles wijn aanneemt, wanneer dit een duidelijke uitdrukking van waardering is.

Geschenken in de vorm van geld of waardebonnen mogen niet worden geaccepteerd. Relatiegeschenken in de vorm van een kerstpakket mogen niet worden geaccepteerd. Alle ontvangen relatiegeschenken worden gemeld bij de leidinggevende.

Jaarlijks stuurt Beter Wonen haar relaties tijdig een bericht over haar beleid met betrekking tot kerstgeschenken. Kerstpakketten die op kantoor binnenkomen, worden verzameld en worden in overleg met de personeelsvereniging ingezet. De collega voor wie het pakket werd bezorgd, wordt over de ontvangst bericht. Deze kan daarover contact onderhouden met de afzender.

Beter Wonen wil voorkomen dat relatiegeschenken -kunnen- worden gezien als tegenprestatie voor een geleverde/te leveren dienst (bijvoorbeeld het niet volledig uitonderhandelen van een prijs).

Deelname aan (sport)toernooien, seminars, congressen en beurzen, welke gratis of tegen niet-marktconforme prijzen worden aangeboden, mogen niet worden geaccepteerd. Heeft het een functiegericht of vakinhoudelijk karakter, dan is een uitnodiging of geste wel accep-

tabel, echter altijd in overleg met de leidinggevende. Toetssteen blijft in elk geval of sprake is van een lopend traject van onderhandeling of aanbesteding. Bijvoorbeeld met betrekking tot de relatie als dat zo is, wordt voor het aanbod bedankt.

Leidinggevendens dienen van elkaar op de hoogte te zijn wie naar welke bijeenkomsten gaan waarvoor Beter Wonen wordt uitgenodigd. Dat maakt een en ander transparant.

6. Uitnodigingen van derden

Alle uitnodigingen voor etentjes, seminars, excursies en evenementen worden gemeld en besproken met de manager.

De manager maakt samen met de betreffende medewerker een inhoudelijke afweging en besteedt hierbij aandacht aan de kansen en bedreigingen die het aannemen van die uitnodiging met zich mee kan brengen. Daarnaast wordt van geval tot geval afgewogen of de tegenwaarde van het aanbod binnen de redelijke grenzen blijft en in logische verhouding is met de aard van het contact. Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor Beter Wonen (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van het werk e.d.) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan. Ook hier geldt dat we willen voorkomen dat een uitnodiging zou kunnen worden opgevat als een wederprestatie voor een gunst of een dienst. Dit betekent dat, als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, het aanbod vriendelijk afgewezen wordt.

Wanneer in deze Integriteitscode wordt vermeld dat de medewerker dit dient te vermelden aan en/of te bespreken met de directie, geldt voor de directie dat dit dient te worden gemeld aan en/of besproken met het MT.

7. Tenslotte

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze Integriteitscode, dan beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van “de ernst van de overtreding” zullen wij stappen ondernemen. Deze kunnen zich uitstrekken in het uiterste geval tot disciplinaire maatregelen tegen medewerkers of tot het verbreken van de samenwerking met een externe relatie of leverancier.